



EDITORIAL



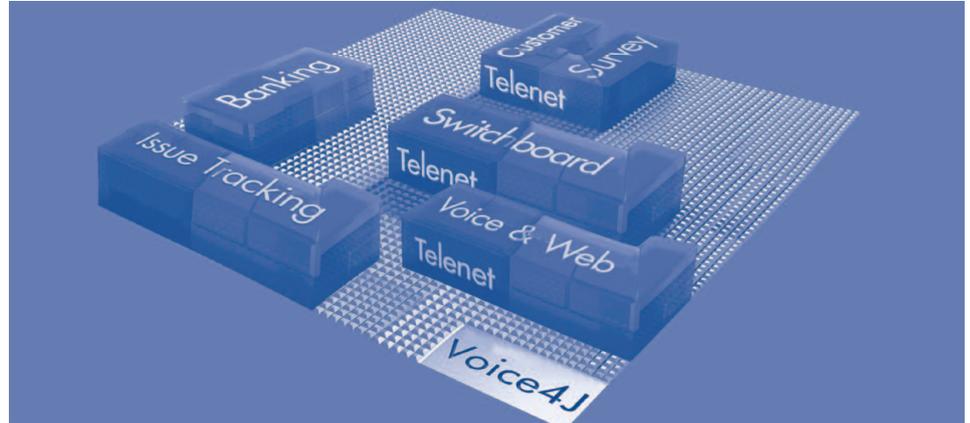
Liebe Leserinnen
und Leser,

in dieser Ausgabe unseres Newsletters DIALOG stellen wir Ihnen die Vielseitigkeit des Einsatzspektrums unserer Produkte vor. Mit „Telenet Voice & Web“ wird Ihnen ein Kinoerlebnis der besonderen Art bereitet. Für komfortable Bankgeschäfte per Telefon steht „Telenet Banking“. Die dritte Produktneuheit der Telenet Solutions finden Sie auf Seite 2: „Telenet Issue Tracking – das sprachgesteuerte Help Desk“.

Wie gewohnt, erhalten Sie bei uns Qualität und Service aus einer Hand. Spannend für Sie zu erfahren, sind sicherlich die Ergebnisse der aktuellen Studie von Empirix zur Kostenexplosion in Contact Centern, die Sie hier nachlesen können.

Natürlich ist Telenet ab sofort mit allen Neuigkeiten für Sie auch auf XING vertreten. Besuchen Sie uns! Nun wünsche ich Ihnen viel Vergnügen beim Lesen.

Ihr Jörg Emonts
Geschäftsführer



VOICE4J – DIE PLATTFORM FÜR PROFESSIONELLE SPRACHANWENDUNGEN

Voice4J, das von Telenet entwickelte Framework, gewährleistet im Einsatz der Telenet Solutions eine schnelle und kostengünstige Verbesserung des Kundendialogs.

Projekte lassen sich umgehend realisieren. Voice4J ist ein standardbasiertes Framework, für das keine weiteren Anpassungen der ITK-Anlage notwendig sind. Alle anschließenden Konfigurationsarbeiten finden über eine Webschnittstelle statt.

Wie in einem Lego-Bausatz lassen sich Telenet Solutions einsetzen und entsprechend der Anforderungen des Kunden in dem jeweiligen Kunden Service Center er-

gänzen. Sowohl eine vollautomatisierte als auch eine teilautomatisierte Lösung ist möglich. Im Einsatz sind bereits:

- Switchboard – Die automatisierte Telefonzentrale
- Customer Survey – Die automatisierte Kundenbefragung
- Issue Tracking – Das sprachgesteuerte Help Desk
- Voice & Web – Telefon und Web in Interaktion
- Banking – Bankanwendungen per Telefon: sicher und schnell

<http://www.telenet-solutions.de>

QUALITÄT UND SERVICE: JAN SIEGMUND, PROJEKTLEITER BEI TELENET



Zur Steigerung der Effektivität gibt es in Unternehmen viele Möglichkeiten, über Sprachautomatisierung Prozesse und Workflows zu optimieren. Jan Siegmund ist

Projektleiter bei Telenet und hat in seiner fünfjährigen Tätigkeit einen großen Erfahrungsschatz gesammelt, den er in Beratungsgesprächen beim Kunden vor Ort lösungsorientiert einbringt. Eines seiner ak-

tuellen Projekte ist der Bereich „Telenet Banking“. Für und zusammen mit der Fiducia IT AG hat er ein Sprachportal zum Telefonbanking entwickelt, von dem in diesem Newsletter auf Seite 3 näher berichtet wird. Das Besondere an diesem Projekt war, dass zum ersten Mal bei einem Finanzdienstleister Voice4J eingesetzt worden ist. Die Fiducia IT AG hat einen zweiten Auftrag an Telenet gerichtet, um basierend auf Voice4 weitere Solutions zu integrieren.

INHALT

Editorial	S.1
Qualität und Service:	
Jan Siegmund, Projektleiter bei Telenet	S.1
Voice4J – Die Plattform für professionelle Sprachanwendungen	S.1
Kinobesuch mit Handy: Horror wie nie zuvor	S.2
Telenet Issue Tracking – Das sprachgesteuerte Help Desk	S.2
Telenet Banking – Bankanwendungen per Telefon: sicher und schnell	S.3
Telefon-Banking: Neues Sprachportal für Kunden der Fiducia IT AG	S.3
Kostenexplosion in Contact Centern durch Projektverzögerungen – Neue Studie von Empirix vorgestellt	S.4
Contact Center Trends	S.4



KINOBESUCH MIT HANDY: HORROR WIE NIE ZUVOR.

„Wir wollen Grenzen aufheben: die zwischen Film und Game und die zwischen Leinwand und Zuschauer.“

Andreas Henke, Creative Director, Jung von Matt / Spree



Jung von Matt / Spree entwickelt für den Sender 13TH STREET den ersten interaktiven Horrorfilm im Kino.

Das Briefing lautete: Der Zuschauer soll Horror erleben wie nie zuvor. Die Idee: Der Zuschauer bekommt eine eigene Rolle und steht im Dialog mit der Hauptdarstellerin des Films. So wird der Horrorfilm zum interaktiven Nervenkitzel. Jung von Matt entwickelte dafür zusammen mit Telenet, den Powerflashern und Aixvox ein bislang einzigartiges Setup. Die Zuschauer werden vor Beginn des Films aufgefordert, ihre Telefonnummern an eine Kurzwahl zu schicken. Mit der Anwendung Telenet Voice & Web, welche auf dem speziell

entwickelten Framework Voice4J basiert, ist das Zusammenspiel von Sprache und Interaktion zwischen Hauptdarstellerin und Zuschauer möglich. Der Zuschauer wird angerufen. Mittels Telefonie, Spracherkennung und -steuerung wird der Dialog hergestellt. Die Antworten des Zuschauers werden in Befehle umgewandelt. Die Software spielt dann die passende Szene ab. So entsteht bei jedem Anrufer ein anderer Film. Er entscheidet, welchen Weg sie auf der Flucht aus dem alten Sanatorium wählt, ob sie anderen Opfern hilft, ob sie überlebt oder Opfer ihres sadistischen Entführers wird. Dabei hört der Zuschauer am Telefon nicht nur die Stimme der Hauptdarstellerin, sondern erlebt hautnah und parallel zum Film

ihr Atmen, ihre Schritte, ihre ganze Angst. Der Film Last Call sorgt national wie international für Aufsehen und Begeisterung. Filmtrailer: <http://www.telenet.de>



JUNG v. MATT
an der Spree

TELENET ISSUE TRACKING – DAS SPRACHGESTEUERTE HELP DESK



Mit Telenet Issue Tracking können bereits bestehende Ticket-Systeme telefonisch erreichbar werden.

Um das Tool zu nutzen, benötigt man nur ein Telefon. Durch automatisierte Sprachdialoge mit einer intelligenten Spracherkennung und -verarbeitung werden Mitarbeiter von Routinevor-

gängen befreit und Service-Prozesse optimiert. Sekundenschnell werden Anfragen automatisch bearbeitet. Das System kann den User über die Telefonnummer identifizieren und somit individuell auf sein Anliegen reagieren. Telenet Issue Tracking kann im User Help Desk, im Kundendienst und im Produkt-Support sämtlicher Branchen eingesetzt werden. Es bietet eine optimale Ergänzung bereits bestehender Ticketingsysteme/Help Desks im Unternehmen. Durch die Mailintegration ist die volle Ausschöpfung des Automatisierungspotentials möglich, auch wenn im Unternehmen noch kein Ticket-System im Einsatz ist. Es lässt sich gut in die bestehende Server-Infrastruktur (CRM-Systeme, Mail- und Trackingsysteme) integrieren.



Kontakt:
Jürgen Day, 089 36 07 31 21
j.day@telenet.de

Stefan Schran, 089 36 07 31 59
s.schran@telenet.de



TELENET BANKING – BANKANWENDUNGEN PER TELEFON: SICHER UND SCHNELL

Telenet Banking ist ein Sprachportal, das speziell für Banken, Finanzdienstleister und ihre Kunden entwickelt wurde.

Bankkunden können rund um die Uhr und von fast jedem Ort der Welt ihre Bankgeschäfte durchführen. Die Kundenansprache erfolgt personalisiert, ist mehrsprachig, und der Anrufer kann in ganzen Sätzen sprechen. Geboten wird Selfservice für sämtliche Bankgeschäfte und ein umfangreicher Informationsdienst sowie gezielte Vermittlungen zu speziell geschulten Beratern. Problemlos können mehrere Konten gleichzeitig verwaltet und die Umsätze und der Kontostand abgefragt werden. Fallabschließende Überweisungen sind in weniger als 45 Sekunden durchführbar.

Auch mobile Applikationen für Smartphones sind möglich. Durch das von Telenet entwickelte, standardisierte Framework



Voice4J ist Telenet Banking schnell einsetzbar und kompatibel mit allen Drittsystemen. Über das Web-GUI kann die Bank schnell und sicher Statistiken auswerten und in Drittsysteme laden. Das Sprachportal ist multimandantenfähig und gewährleistet Kundenzufriedenheit und den sicheren Umgang mit Geschäftsdaten.

Kontakt:

Jürgen Day, 089 36 07 31 21
j.day@telenet.de

Stefan Schran, 089 36 07 31 59
s.schran@telenet.de

TELEFON-BANKING NEUES SPRACHPORTAL FÜR KUNDEN DER FIDUCIA IT AG

Für die Fiducia IT AG, einen der führenden IT-Dienstleister in Deutschland, hat die Telenet GmbH Kommunikationssysteme ein Sprachportal für Telefon-Banking entwickelt.

Beauftragt wurde Telenet von Siemens Enterprise Network (SEN). Mit dem Einsatz von Voice4J, der von Telenet entwickelten Technik, konnte die Anwendung auf der Genesys 7 Plattform in kurzer Zeit implementiert werden. Somit können sich Kunden von Volksbanken und Raiffeisenbanken im Geschäftsgebiet der Fiducia telefonisch legitimieren, den Kontostand abfragen, Überweisungen tätigen und weitere Servicedienste per Telefon nutzen.

Die Fiducia hat von Anfang an darauf geachtet, dass das Telenet-Banking-Sprachportal multimandantenfähig und schnell



realisierbar ist. Rainer Baumgärtel, Leiter Entwicklung bei Telenet, betont, dass Voice4J in Voice-Portal-Lösungen ein Viel-

faches an Kosten- und Zeitersparnis gewährleistet. Voice4J ist modular aufgebaut und wächst mit den Kundenbedürfnissen. So ist auch die Umstellung der ITK-Anlage nicht notwendig. Mit den Entwicklern der Fiducia wurde von Anfang an effektiv zusammen gearbeitet. Somit konnten JAVA-Anwendungen des Fiducia Banksystems agree direkt in das Banking-Sprachportal integriert werden. Sichergestellt ist durch Voice4J auch, dass von der Genesys 7 Plattform auf die Genesys 8 Plattform migriert werden kann. Die Plattform ist multimandantenfähig. Die Menüs können individuell gestaltet werden. Eingesetzt wird das Sprachportal bereits bei der Berliner Volksbank.

 **FIDUCIA**
Ihr IT-Partner



KOSTENEXPLOSION IN CONTACT CENTERN DURCH PROJEKTVERZÖGERUNGEN NEUE STUDIE VON EMPIRIX VORGESTELLT

Empirix, der führende Anbieter von Lösungen zur Sicherstellung der Dienstqualität bei neuen IP-Kommunikationseinrichtungen, VoIP-, IMS- und Call Center-Applikationen, hat die Ergebnisse einer neuen Studie veröffentlicht. Es geht um versteckte Kosten im Contact Center-Projektmanagement. Herausgefunden wurde, dass vor allem Projektverzögerungen zu einer Kostenexplosion führen.

Zielgruppe dieser Umfrage waren die Top-1000 Contact Center Betreiber (bezogen auf die Anzahl der Sitze) in UK. Mehr als 10 Prozent der Kontakte (101) nahmen aktiv teil und ließen Empirix im Detail teilhaben an den mehr oder weniger erfolgreichen Technologie-Projekten. In den Projekten wurden unter anderem ACDs, CTIs, IVRs und Datenbanken eingeführt, erneuert oder auf einen aktuellen Stand gebracht. Fokus der untersuchten Projekte stellte dabei die Umrüstung der Contact Center auf neue Technologien dar. Gefolgt von der Einführung neuer Dienste bzw. Programme zu deren Verbesserung. Danach kamen neue Produkte sowie Upgrades und der Aufbau neuer Contact Center. Neben ACD und CTI wurden in den Projekten auch IVRs und Datenbanken verwendet.



„Seit 13 Jahren sind wir exklusiver Distributions- und Integrationspartner für Empirix DACH. Mit dieser zuverlässigen und erfolgreichen Partnerschaft bieten wir unseren Kunden Qualität und Service aus einer Hand.“

Markus Kesting, Account Manager, Telenet

Auch verzögert eingeführte Optimierungen können zu negativen Auswirkungen auf die Kundenbindung und den geschäftlichen Erfolg führen.

FAZIT

Zur Einführung neuer Technologien oder Dienste sind die Planung und das Projektmanagement mit durchgängigen Teststrategien und dem entsprechenden Controlling die wichtigsten Voraussetzungen, um Projekte kostensparend und erfolgreich termingerecht umzusetzen. Die Studie zum Nachlesen: <http://www.telenet.de>

DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE DER STUDIE ZUSAMMENGEFASST

- ☑ Die meisten Projekte wurden mit durchschnittlich mehr als sieben Monaten Verzögerung beendet, weil Absprachen fehlten und keine vollständigen und durchgängigen Teststrategien vorhanden waren.
- ☑ Daraus resultiert ein durchschnittlicher Anstieg der Kosten um 90 Prozent im Verhältnis zum ursprünglich geplanten Budget.
- ☑ Kundenservice im Contact Center, der nicht den Qualitätsmerkmalen des Unternehmens entspricht, schadet dem Image.



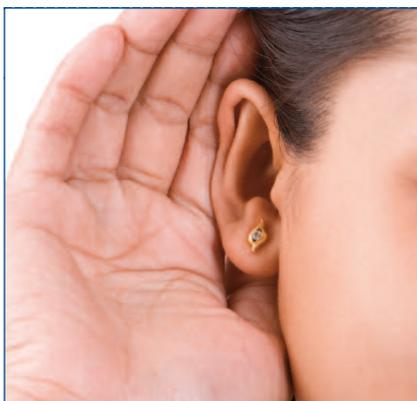
Wir sind Community Partner.

www.voice-ip-germany.de

Kontakt:

Ingo Weber, Tel. 089-36 07 31 57,
i.weber@telenet.de

Markus Kesting, Tel. 089-36 07 31 44,
m.kesting@telenet.de



TERMINE: BESUCHEN SIE UNS IN FRANKFURT

VORTRAG ZUM THEMA: DIALOGSYSTEME IM TELEFONISCHEN KUNDENSERVICE – VIEL MEHR ALS NUR VORQUALIFIKATION VON ANRUFERN

Automatisierte Sprachdialogsysteme werden beim telefonischen Kundenservice häufig nur zur groben Kategorisierung des Anliegens der Anrufer verwendet. Es gibt weitere vielfältige Einsatzmöglichkeiten, deren Potential noch lange nicht ausgeschöpft ist. Sie können den Service aus Sicht des Kunden verbessern und gleichzeitig zur Kosteneinsparung beitragen.

Dr. Florian Hilger, Leiter Innovation bei Telenet, zeigt in diesem Vortrag, wie sich Wettbewerbsvorteile durch die Verbesserung der telefonischen Kundenansprache ausbauen lassen.

IMPRESSUM

Herausgeber

Telenet GmbH Kommunikationssysteme
Marsstraße 33, 80335 München
Telefon: +49 (0) 89 36073-0
Fax: +49 (0) 89 36073-125
E-Mail: marketing@telenet.de
www.telenet.de

Redaktion Judith Gerke-Reineke, Marketing-Referentin

Kontakt: 089-36073155
marketing@telenet.de



29. - 30.9.2010, Frankfurt am Main,
Commerzbank Arena